

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1. Общие положения

1.1. Перечень услуг

Оказание услуг по развитию, доработке и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по единому номеру «122» Кировской области (далее – Система или Система-122):

- регулярное обновление программного обеспечения в составе Системы-122 до актуальной версии;
- устранение критических ошибок и сбоев;
- поддержка и реагирование в режиме 24x7;
- разработка, модификация и автоматизация новых форм отчетности;

1.2. Гензаказчик

Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления» (далее – Гензаказчик).

Почтовый адрес: 610020, г. Киров, ул. Пятницкая, 2к1

Юридический адрес: 610020, г. Киров, ул. Карла Маркса, 54

Телефон: (8332) 27-27-47

E-mail: csr@csr43.ru

1.3. Сроки оказания услуг

Сроки оказания услуг: с момента заключения настоящего Договора по 31.12.2026 г.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, которые должны быть учтены при оказании услуг

- Постановление Правительства РФ от 20.12.2021 № 2368;
- Технический Стандарт по организации Программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема/переадресации/обработки вызовов/обращений граждан по номеру 122, утвержденный Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации М.И. Шадаевым, Министром здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко;
- Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»;
- Указ Губернатора Кировской области от 05.07.2023 № 106 «О внесении изменений в Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»;
- Положение о Единой региональной информационно-справочной службе по единому номеру «122», утвержденное Указом Губернатора Кировской области от 05.07.2023 № 106;
- Поручение заместителя председателя Правительства Российской Федерации Чернышенко Д.Н. от 20.04.2023 № ДЧ-П4-5599 об обеспечения технической реализации контекстного меню единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122»;
- Письмо министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.04.2023 № ДК-П19-3-070-29011 «О расширении сценария IVR Службы «122».

Примечание: Услуги должны быть оказаны Исполнителем в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Все нормативно – правовые документы перечислены выше в п.1.4 в рамках Государственных контрактов №0340200003325016219 от 18.12.2025г. и 0340200003326000872 от 17.02.2026г. с Кировским областным государственным бюджетным учреждением «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления».

1.5. Термины, определения и сокращения

Используемые термины, сокращения и их определения представлены в таблице 1.

Таблица 1. Термины, определения и сокращения

Термин/ сокращение	Определение
ТЗ	Техническое задание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВКЦ	Виртуальный контакт-центр
ВАТС/ВКЦ	Виртуальная автоматическая телефонная станция (ВАТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции и предоставляющий набор функций ВКЦ, включая карточку записи данных по обращению
ЗСПД	Защищенная сеть передачи данных
ИГМ	Интерактивное голосовое меню
ПО	Программное обеспечение
Служба «122»	Единая региональная информационно-справочная служба по единому номеру «122»
Номер 122	Единый телефонный номер Службы «122»
Система-122 или Система	Программно-аппаратный комплекс Службы «122» –программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню, интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии ВАТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP
РМО	Рабочее место оператора
ПО	Программное обеспечение
Запрос	Любое обращение уполномоченных представителей Гензаказчика в службу технической поддержки Исполнителя
Конечный пользователь	Любой сотрудник, уполномоченный использовать Систему в соответствии со своими служебными обязанностями
Обслуживание	Предупреждение нарушения работоспособности Системы в целом и отдельных ее компонентов путем принятия соответствующих предупреждающих мер
Поддержка	Обеспечение работоспособности Системы в целом и отдельных ее компонентов
Инцидент	Событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы целиком или частично
Служба технической поддержки	Служба, организуемая Исполнителем для оказания услуг по настоящему ТЗ
Сопровождение	Внесение изменений в Систему с целью повышения качества ее функционирования
Технический персонал	Технический (эксплуатационный) персонал Гензаказчика, обеспечивающий функционирование Системы (администраторы и системные инженеры)
Уполномоченные представители Гензаказчика	Сотрудники Гензаказчика, имеющие право подавать запросы в службу технической поддержки и (или) контролировать предоставление услуг поддержки
Оператор Службы «122»	Сотрудники, уполномоченные на прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на Номер 122
ППО С-122	Прикладное программное обеспечение «Приложение оператора Системы 112» (Запись в реестре российского программного обеспечения № 13259 от 11.04.2022 г.)
ТфОП	Телефонная сеть общего пользования

2. Описание обслуживаемой Системы

2.1. Полное наименование Системы и ее условное обозначение

Полное наименование Системы: программно-аппаратный комплекс для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по единому номеру «122» Кировской области.

Условное обозначение: Система-122.

2.2. Назначение Системы

Целью функционирования Службы «122» является обеспечение удобного и бесплатного канала по принципу «одного окна» для информирования граждан по вопросам поступления на военную службу по контракту и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи и мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Службы «122».

Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры исполнительных органов государственной власти Кировской области, подведомственных им организаций, являющихся участниками Службы «122», использующий Систему-122 для обеспечения приема и обработки вызовов, поступающих на номер 122 на территории Кировской области.

Функциональные возможности Системы-122 представлены в таблице 2.

Таблица 2. Прикладные функции Системы

Прикладная функция	Приоритет инцидента
Гарантированный дозвон граждан до операторов Службы «122»	Высокий
Прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования, переадресованных с Номера 122	Высокий
Интерактивное голосовое меню	Высокий
Равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»	Средний
Возможность переадресации вызовов граждан на телефонные номера операторов Службы «122», иных органов и организаций	Средний
Обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае потери соединения	Средний
Запись разговоров и хранение файлов записи разговоров с возможностью прослушивания	Высокий
Автоматическое создание и обработка карточки обращения на Номер 122	Высокий
Формирование и получение статистики по совершенным вызовам	Низкий
Формирование отчетов	Низкий
Иные функции, связанные с обработкой вызовов на Номер 122	Низкий

2.3. Состав Системы

1) Отечественное прикладное программное обеспечение «Приложение оператора Системы 112» (Запись в реестре российского программного обеспечения № 13259 от 11.04.2022).

Гензаказчик обладает правами на использование ПО С-122 на условиях бессрочной простой (неисключительной) лицензии в соответствии с Сублицензионным договором, являющимся приложением к Государственному контракту № 0340200003320006608 от 27.06.2022.

2) Оборудование, представленное в Приложении №1 к Условиям предоставления услуг по технической поддержке.

2.4. Функциональные характеристики ППО С-122

Функции ППО С-122 представлены в таблице 3.

Таблица 3. Функциональные характеристики ППО С-122

№	Наименование
1.	Функции администрирования
1.1.	Распределение ролей администрирования и управления ПО: 1. Администратор системы. 2.Администратор группы ВАТС/ВКЦ. 3.Администратор подгруппы ВАТС/ВКЦ. 4.Администратор ВАТС/ВКЦ. 5.Пользователь ВАТС/ВКЦ
1.2.	Администрирование ПО через русифицированный WEB-интерфейс с доступом к настройкам по паролю в соответствии с ролью.

1.3.	<p>Доступ к журналам вызовов и файлам записанных разговоров Пользователей в соответствии с ролями администрирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Администратор системы – доступ ко всем к журналам и записям; • Администратор группы ВАТС/ВКЦ – доступ ко всем к журналам и записям группы ВАТС/ВКЦ; • Администратор подгруппы ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям администрируемой подгруппы ВАТС/ВКЦ; • Администратор ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям администрируемой ВАТС/ВКЦ; • Пользователь ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям только своих вызовов.
1.4.	<p>Просмотр и выгрузка журналов вызовов в Excel-файл из WEB-интерфейсов Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ.</p>
1.5.	<p>Просмотр детального журнала вызова с последовательностью операций обработки вызова и кодами завершения соединений.</p>
1.6.	<p>Распределение функций управления и администрирования по ролям:</p> <p>1. Роль Администратора системы позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управлять параметрами ВАТС/ВКЦ в целом (создавать/удалять группы ВАТС/ВКЦ, создавать/удалять ВАТС/ВКЦ, изменять параметры создавать/удалять группы ВАТС/ВКЦ); • управлять параметрами учетных записей Администраторов системы, Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ. <p>2. Роль Администратора группы ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • создавать новые учетные записи Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ; • управлять параметрами учетных записей Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ. <p>3. Роль Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управлять параметрами подгруппы ВАТС/ВКЦ; • управлять параметрами ВАТС/ВКЦ, входящих в подгруппу ВАТС/ВКЦ; • создавать/удалять учетные записи Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ; • управлять параметрами учетных записей Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ. <p>4. Роль Администратора ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управлять параметрами ВАТС/ВКЦ; • создавать/удалять учетные записи Пользователей ВАТС/ВКЦ; • управлять параметрами учетных записей Пользователей ВАТС/ВКЦ. <p>5. Роль Пользователя ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управлять собственными параметрами Пользователя.
1.7.	<p>Просмотр из WEB-интерфейса Администратора системы детализированной диаграммы последовательности сообщений протокола SIP по каждому вызову, в графическом виде, с возможностью просмотра данных по каждому сообщению.</p>
1.8.	<p>Просмотр из WEB-интерфейсов Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ журнала операций ВАТС/ВКЦ (журнал изменений конфигурации).</p>
1.9.	<p>Настройка ИГМ в графическом виде через WEB-интерфейсы Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ.</p>
1.10.	<p>Формирование и выгрузка статистики по вызовам в разбивке линий консультаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество операторов занятых на обслуживании линии консультаций; • Количество входящих вызовов; • Количество потерянных вызовов;

	<ul style="list-style-type: none"> • Процент потерянных вызовов; • Количество потерянных вызовов с уникальных абонентских номеров; • Количество успешных обратных звонков недозвонившимся пользователям; • Процент пользователей, которым не осуществлён обратный успешный звонок; • Максимальное время ожидания, в минутах; • Среднее время ожидания, в минутах; • Среднее время обслуживания вызовов, в минутах; • Число вызовов поступивших в нерабочее время (для контакт-центров, не имеющих круглосуточные смены обслуживания).
2.	Функции приема и управления вызовами
2.1.	Подключение абонентских IP-телефонных аппаратов и софтфонов к ВАТС/ВКЦ по протоколу SIP.
2.2.	Настраиваемое ИГМ и управление тональным набором.
2.3.	Ведение записи как внутренних (внутри ВАТС/ВКЦ Системы-122), так и внешних (с абонентами ТФОП) переговоров Пользователей/Операторов.
2.4.	Ведение черных и белых списков А-номеров для каждого ВАТС/ВКЦ Системы-122.
2.5.	Переадресация входящих вызовов на заданный телефонный номер.
2.6.	Переадресация вызова в случае не ответа вызываемого Пользователя по настраиваемому алгоритму.
2.7.	Запрет входящих вызовов на Пользователя.
2.8.	Удержание вызова.
2.9.	Организация аудиоконференцсвязи (АКС) до 5 участников.
2.10.	Перехват вызова в группе Пользователей.
2.11.	Вызов на группу Пользователей.
2.12.	Поддержка состояний Пользователя, являющегося Оператором ВКЦ: «Свободен», «Технический перерыв», «Поствызывная обработка».
2.13.	Поддержка функции BLF (Busy Lamp Field).
2.14.	Ведение журналов регистрации вызовов.
2.15.	Поддержка следующих алгоритмов распределения телефонных вызовов в ВКЦ (автоматическая система распределения вызовов ACD): <ul style="list-style-type: none"> • наименее занятый Оператор; • наиболее свободный Оператор; • случайное распределение вызовов.
2.16.	Формирование статистической информации по работе Операторов в режиме реального времени.
2.17.	Формирование статистической информации по группам Операторов в режиме реального времени.
2.18.	Прослушивание или вмешательство в телефонный разговор Оператора со стороны уполномоченного Пользователя ВАТС/ВКЦ.
2.19.	Переадресация вызовов на контактные номера Пользователей в соответствии с заданным алгоритмом. При переадресации учитываются: <ul style="list-style-type: none"> • приоритеты для каждого из контактных номеров; • расписание для данного контактного номера; • продолжительность дозвона.
2.20.	Подключение Операторов, в том числе дополнительно привлекаемых сотрудников, в режиме удаленной работы.
2.21.	Возможность взаимодействия с Федеральным контакт-центром, предназначенным для приёма вызовов на номер «122», в случае недостаточности ресурсов Службы-122.
2.22.	Автоматизированный обратный вызов в случае:

	<ul style="list-style-type: none"> • прекращения вызова со стороны обратившегося из-за длительности ожидания; • разрыва соединения с обратившимся по другим причинам (как в процессе ожидания соединения с Оператором, так и в процессе разговора с Оператором).
3.	Функции поддержки Карточки обращения
3.1.	Создание, ведение и хранение Карточек обращений.
3.2.	Поддержка жизненного цикла Карточек обращений («новая», «в работе», «закрыта»).
3.3.	«Привязка» записей разговоров к Карточке обращения.
3.4.	Сбор и предоставление статистической информации по Карточкам обращений (распределение по типам обращений, распределение по времени).
3.5.	Группировка информации об обращениях, поступивших с одного телефонного номера.
3.6.	Ведение тем обращений и управление составом тем обращений.
3.7.	Управление списком номеров для переадресации вызовов, сопоставленных темам обращений.
3.8.	Прослушивание записей разговоров из отчетов по Карточке обращения.
3.9.	Хранение данных Карточек обращений не менее 3 лет.
4.	Функции пользовательских интерфейсов рабочего места Оператора
4.1.	Функции рабочего места Оператора для ПК, интегрированные с интерфейсом Карточки обращения.
4.2.	Управление вызовами из интерфейса рабочего места Оператора.
4.3.	Поддержка внутреннего телефонного справочника, отображение состояний других Пользователей ВАТС/ВКЦ в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.4.	<p>Интерфейс рабочего места Оператора включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • панель статуса Оператора; • контакт лист с отображением статусов Пользователей ВАТС/ВКЦ Системы 122; • кнопка включения видеовызова; • поле ввода телефонного номера; • регулятор громкости микрофона; • индикатор громкости микрофона; • регулятор громкости динамиков; • индикатор громкости динамиков; • кнопка ответа на вызов; • кнопка завершения вызова; • кнопка поиска по записной книжке; • панель статистики; • панель отображения очереди; • панель отображения сообщений; • панель отображения Карточки обращения; • доступ к общим контактам ВАТС/ВКЦ Системы-122; • доступ к персональным контактам Оператора; • кнопка доступа к журналу вызовов с возможностью фильтрации вызовов по статусам «Входящий», «Исходящий», «Пропущенный» и возможностью доступа к файлам записей разговоров; • наборное поле с дополнительными функциональными кнопками: отключения микрофона, повторный набор номера, ввод знака «+», удаление последнего введенного символа.
4.5.	<p>Настройки интерфейса рабочего места Оператора обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбор устройства записи; • выбор устройства воспроизведения; • выбор устройства звонка; • включение/выключение автоматической регулировки громкости;

	<ul style="list-style-type: none"> • включение/выключение шумоподавления; • включение/выключение генератора комфортного шума; • включение/выключение эхоподавления; • регулировка чувствительности микрофона; • включение/выключение ведения журнала вызовов; • задание папки для сохранения локальных записей разговоров; • задание времени установки статуса «Нет на месте»; • включение/выключение всплывающего уведомления о вызове; • задание IP-адреса прокси-сервера; • задание порта прокси-сервера; • выбор транспортного протокола (UDP, TCP); • задание отображаемого имени Оператора; • задание авторизационного имени регистрации Оператора; • задание времени истечения SIP регистрации Оператора; • включение/выключение передачи информации о статусе присутствия в систему; • выбор используемых кодеков; • задание приоритетов кодеков при установке соединения.
4.6.	Рассылки уполномоченным Пользователем ВАТС/ВКЦ Системы-122 текстовых сообщений Операторам с контролем прочтения их Операторами. Уведомление о наличии сообщения от уполномоченного Пользователя отображается в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.7.	Управление вызовом из пользовательского интерфейса Карточки обращения: <ul style="list-style-type: none"> • прием поступившего вызова; • перевод вызова с контролем установления акустического соединения с третьей стороной; • разъединение (завершение соединения); • совершение исходящего вызова.
4.8.	Автоматическая подстановка номера в зависимости от темы обращения при переводе вызова.
4.9.	Автоматическое создание Карточки обращения при поступлении вызова на Оператора и ее отображение в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.10.	Ручное создание Оператором Карточки обращения и ее отображение в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.11.	Внесение Оператором изменений в поля Карточки обращения в процессе и после завершения разговора с обратившимся.
4.12.	Назначение темы обращения и регистрация предмета обращения в Карточке обращения.
4.13.	Поддержка подсказок для заполнения полей Карточки обращения.
4.14.	Автоматизированный обратный вызов на телефонный номер обратившегося (в случае незапланированного разрыва соединения с Оператором) из интерфейса Карточки обращения.
4.15.	Привязка записей разговоров Оператора к Карточке обращения (входящих телефонных вызовов от обратившегося и исходящих телефонных вызовов Оператора на номер обратившегося).
4.16.	Прослушивание привязанных к Карточке обращения записей разговоров непосредственно из интерфейса Карточки обращения.
4.17.	Просмотр предыдущих обращений с того же телефонного номера в интерфейсе Карточки обращения.

3. Обязанности сторон

3.1. Обязанности заказчика

заказчик обязуется обеспечить:

- в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию, Системы-122:

- удаленный доступ к Системе-122. Удаленный доступ организуется с целью максимально оперативного реагирования на выявленные инциденты, а также с целью обеспечения мониторинга функционирования Системы-122 без использования рабочих мест и площадей Гензаказчика;
- предоставление учетных данных для полного доступа Исполнителя ко всем компонентам Системы с наивысшими правами;
- ограничение физического доступа нетехнического персонала Гензаказчика и третьих лиц к серверному и сетевому оборудованию.

Для выполнения контролирующих и предупреждающих функций технический персонал Гензаказчика может использовать административный доступ к обслуживаемым системам путем использования отдельных учетных записей с полными административными полномочиями. Функции и выполненные действия должны быть запротоколированы. По завершению работ необходимо прекратить использование полных административных полномочий путем завершения сеанса или выполнения процедуры выхода.

Технический персонал Гензаказчика несет ответственность за использование прав и административных привилегий, а также за действия, препятствующие нормальному функционированию Системы в целом и отдельных ее компонентов.

3.2. Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязуется:

— В срок не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня заключения договора в подтверждение прав на внесение изменений и установку обновленных версий ППО С-122 для поддержания стабильности работы Системы-122 передать

- копии документов, подтверждающих наличие исключительных прав на ППО С-122,
- либо копии лицензионных (сублицензионных) договоров с правообладателем ППО С-122,
- либо соглашение Исполнителя с организацией (соисполнителем), обладающей одним из

указанных выше документов, на оказание необходимых услуг.

— обеспечить удаленное администрирование и мониторинг установленного ППО С-122 с использованием существующих протоколов взаимодействия;

– предоставить возможность беспрепятственного контроля за ходом оказания услуг со стороны уполномоченных представителей Гензаказчика.

Для выполнения контролирующих и предупреждающих функций представители Исполнителя используют административный доступ к обслуживаемым системам путем использования отдельных учетных записей с полными административными полномочиями. По завершению работ необходимо прекратить использование полных административных полномочий путем завершения сеанса или выполнения процедуры выхода.

Персонал Исполнителя несет ответственность за использование прав и административных привилегий, а также за действия, препятствующие нормальному функционированию Системы в целом и отдельных ее компонентов.

4. Порядок оказания услуги

4.1. Распределение функций

Первичное взаимодействие с пользователями при возникновении инцидента осуществляют сотрудники Гензаказчика. Гензаказчик осуществляет контроль «жизненного цикла» запроса и мониторинг процесса успешного разрешения инцидента (с точки зрения конечного пользователя).

Система регистрации запросов предоставляется и обслуживается Исполнителем.

Исполнитель предоставляет Гензаказчику доступ к системе регистрации запросов в части, касающейся Гензаказчика.

Диспетчеризация запросов производится в следующем объеме:

Гензаказчик обеспечивает:

- прием сведений об инцидентах от конечных пользователей;
- выявление инцидентов посредством систем мониторинга;
- первичный анализ инцидента;
- присвоение приоритетов запросам;
- определение требуемой срочности реакции на запрос;
- передачу запросов Исполнителю по телефону, e-mail или путем формирования заявки в системе регистрации запросов для устранения;
- контроль хода выполнения работ по запросам и информирование пользователя о статусе запроса, с учетом приоритетов запросов;
- обеспечение конечного закрытия запросов после получения подтверждения от Исполнителя об успешном выполнении запроса;

– сбор и анализ статистической информации по регистрируемым запросам, выявление тенденций в возникновении и повторении инцидентов для идентификации;

– оповещение пользователей в необходимых случаях.

Исполнитель обеспечивает:

– прием запросов от Гензаказчика;

– идентификацию, классификацию, сбор и проверку данных по запросу

– ведение системы регистрации запросов;

– решение инцидентов;

– доведение информации о решении инцидентов до Гензаказчика.

4.2. Способы обслуживания

Работоспособность Системы обеспечивается следующими способами:

– путем консультирования по телефону технических специалистов Гензаказчика;

– при помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Гензаказчика при помощи средств удаленного администрирования по защищенному каналу;

Все услуги по технической поддержке осуществляются Исполнителем в круглосуточном режиме.

4.3. Порядок регистрации запросов

При обращении в службу технической поддержки Исполнителя с запросом на обслуживание/решение инцидентов необходимо зафиксировать:

– инициатора обращения, контактные данные;

– объект информатизации;

– обслуживаемая подсистема;

– время возникновения инциденты;

– описание инцидента, лог - файлы, скриншоты.

5. Состав Услуг и параметры обслуживания

5.1. Оказываемые услуги

Все услуги, выполняемые в рамках ТЗ, разделены на следующие категории:

– Услуги, оказываемые Исполнителем (И1).

– Услуги, оказываемые Исполнителем по запросу Гензаказчика (И2)

Требования к периодичности регулярного обслуживания П1-П4 установлены в п. 4.2.3.

Перечень оказываемых услуг представлен в таблице 4.

Таблица 4. Оказываемые услуги

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
Развитие, доработка Системы		
Обновление текущей версии ППО С-122 до последней актуальной. Версия ППО С-122 предоставляется Исполнителем. Установка, настройка программного обеспечения и передача заказчику неисключительных прав. Права на обновленные версии ПО предоставляются в объеме прав на ПО, предоставленных по лицензионному договору № 0609/25/413/22 (Системный в R12 10107134)	И1	в течение 30 дней с момента начала оказания услуг
Обновление пользовательского интерфейса загрузки адресных данных, передаваемых операторами фиксированной связи на съемных носителях, для усовершенствования форматно-логического контроля загружаемых адресных данных	И1	в течение 30 дней с момента начала оказания услуг

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
Техническое обслуживание серверов		
Мониторинг работоспособности	И1	П1
Диагностика неисправностей	И1 И2	П4
Установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки)	И1 И2	П4
Администрирование, изменение настроек системного ПО	И2	П4
Резервное копирование	И1	П2
Восстановление данных и системы при сбоях	И2	П4
Консультация уполномоченных представителей Гензаказчика	И2	П4
Техническое обслуживание АРМ в Системе-122		
Решение инцидент, связанных с прикладным ПО	И2	П4
Централизованная установка системных обновлений (критические исправления (патчи), сервис-паки)	И1	П4
Восстановление системы после сбоев	И2	П4
Консультация уполномоченных представителей Гензаказчика	И2	П4
Техническое обслуживание службы каталогов		
Управление учетными записями пользователей	И2	П4
Внесение изменений в состав учетных записей рабочих станций	И2	П4
Внесение изменений в состав учетных записей серверов, управление учетными записями с административными правами	И2	П4
Внесение изменений в структуру Службы каталогов	И2	П4
Техническое обслуживание серверов и установленного прикладного программного обеспечения		
Управление службами ППО С-122 (останов/запуск)	И1	П4
Консультационная поддержка по внесению изменений в пользовательскую часть ППО С-122 (пользователи, контакты, индексы, опросники, планы реагирования)	И2	П4
Внесение изменений в служебную часть ППО С-122	И2	П4

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
(организации, роли, задачи, А-номера)		
Для серверов приложений: установка исправлений ППО С-122	И2	П4
Для СУБД: работы, связанные с прямым доступом к данным в БД ППО С-122	И2	П4
Для кластерных служб: управление работой кластера в части выбора активной ноды	И1	П4
Установка и настройка на серверах и АРМах Гензаказчика функционала дополнительных лицензий ПК ППО С-122, расширяющих существующую функциональность и/или количество пользователей, в случае предоставления подтверждающих документов на неисключительное право использования от правообладателя	И1	П4
Работа с конечными пользователями		
Консультации конечных пользователей	И2	П4
Установка исправлений ППО для поддержания стабильности работы Системы	И1	П4
Сопровождение, доработка отчетов по требованиям Гензаказчика		
Доработка и изменение существующих отчетов в ППО С-122	И2	П4
Разработка и автоматизация новых форм отчетности в ППО С-122 (не более 5)	И2	П4

5.2. Приоритеты инцидентов

При проведении работ по инцидентам Исполнитель руководствуется системой приоритетов, определенных Гензаказчиком, согласно таблице 2.

Примечание: Высокий приоритет присваивается только в случае, если нет способа обойти инциденту и продолжить работу или возможна потеря данных. Если есть способ обойти инциденту и продолжить работу и потери данных не происходит, то приоритет понижается до Среднего.

5.3. Временные параметры

5.3.1. Время обслуживания

5.3.1.1. Работы, ограничивающие выполнение прикладных функций

Работы, требующие остановки прикладных функций должны быть согласованы Гензаказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 часа до начала работ и выполняются во временной интервал с 22:00 по 06:00.

5.3.1.2. Прочие работы

Работы, не требующие остановки прикладных функций, производятся по рабочим дням с 08-00 до 18-00, за исключением случаев, особо согласованных между Гензаказчиком и Исполнителем.

5.3.2. Сроки реагирования на и устранения инцидентов

Во всех случаях Исполнитель стремится к максимально быстрой реакции на запросы. Максимальные сроки реагирования на запросы зависят от приоритетов инцидентов, установленных для прикладной функции (Таблица 2) и представлены в таблице 5.

Таблица 5. Максимальные сроки реагирования

	Приоритет инцидентов
--	----------------------

	Высокий	Средний	Низкий
Время реагирования, часов	0,5	1	4

Время реагирования – время, прошедшее с момента получения запроса (фиксируется в системе регистрации запросов) Исполнителем до момента включения заявки в очередь работ Исполнителя или с момента получения запроса Исполнителем до отправки дополнительных вопросов по Заявке техническим специалистам Гензаказчика.

Отсчет времени по устранению инцидента начинается с момента предоставления полной информации, необходимой для их устранения, и приостанавливается на время предоставления дополнительной информации, запрошенной Исполнителем у Гензаказчика. Максимальные сроки решения запросов представлены в таблице 6.

Таблица 6. Максимальные сроки решения

	Приоритет инцидентов		
	Высокий	Средний	Низкий
Время решения, часов	8	24	72

5.3.3. Периодичность обслуживания

Обозначения для периодичности мероприятий, выполняемых Исполнителем согласно Таблице 2, приведены в Таблице 7.

Таблица 7. Периодичность обслуживания

Тип запроса	Периодичность выполнения
П1	Постоянно
П2	1 раз в сутки
П3	1 раз в месяц
П4	По мере необходимости

5.4. Зависимость от третьих лиц

На доступность Системы кроме услуг Исполнителя влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Гензаказчиком и следующими третьими лицами:

- поставщик телекоммуникационных услуг (каналов связи);
- поставщик электроэнергии.

Поскольку Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг, оказываемых третьими лицами, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с данными услугами.

6. Порядок учета и контроль качества оказания Услуг

Контроль хода оказания услуг осуществляется уполномоченными представителями Заказчика, Гензаказчика и Исполнителя.

Приемка и оплата оказанных услуг осуществляется по факту оказания услуг в соответствии с требованиями и сроками, указанными в Таблице 4 настоящего ТЗ. Результаты оказанных услуг оформляются подписанием документов о приемке (акта об оказанных услугах). Приемка и оплата оказанных услуг по техническому обслуживанию Системы оплачивается по этапам согласно Таблицы 8 на основании подписанных обеими сторонами документов о приемке (акт об оказанных услугах) по каждому из этапов.

Таблица 8.

№ п/п	Наименование услуг	Срок выполнения услуг
1	Этап 1.	с момента заключения Договора по 31.03.2026
2	Этап 2.	с 01.04.2026 по 30.04.2026
3	Этап 3.	с 01.05.2026 по 31.05.2026
4	Этап 4.	с 01.06.2026 по 30.06.2026
5	Этап 5.	с 01.07.2026 по 31.07.2026
6	Этап 6.	с 01.08.2026 по 31.08.2026
7	Этап 7.	с 01.09.2026 по 30.09.2026

8	Этап 8.	с 01.10.2026 по 31.10.2026
9	Этап 9.	с 01.11.2026 по 30.11.2026
10	Этап 10.	с 01.12.2026 по 31.12.2026

В случае признания Исполнителем отказа Заказчика от приемки обоснованным, Исполнитель обязуется исполнить предъявленные Заказчиком требования в срок, указанный в отказе, либо в срок, дополнительно согласованный Сторонами в письменной форме, с направлением Заказчику письменного подтверждения признания отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг.

Результаты оказания услуг должны включать:

– размещение технической и эксплуатационной документации Системы в электронном виде на сервере Гензаказчика со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями согласно настоящему Техническому заданию;

– размещение последней версии программного обеспечения Системы в электронном виде на сервере Гензаказчика и предоставление ее Гензаказчику на электронном носителе со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями;

Передача карточки осуществляется посредством HTTP запроса или другим методом по согласованию с Гензаказчиком.

Перечень оборудования Системы – 122 Кировской области

Перечень и технические параметры оборудования Системы-122 представлены в таблице:

№ п/п	Наименование оборудования	Характеристики оборудования	Кол-во, шт.
1	Сервер Гравитон	2x Intel® Xeon® Silver 4214R [12 ядер, 24 потока, 2,4 ГГц] 64 Гбайт (4x 16GB DDR4 ECC Reg DIMM) 4x 3,5" с горячей заменой на передней панели 3x 600GB SAS 10000RPM 2.5" 4 внутренних порта HBA, RAID 0,1,5,10 "4x 1 Гбит/с RJ-45 Выделенный порт управления (1 Гбит/с RJ-45)" 2x 450 Вт с резервированием и горячей заменой 2x USB 3.0 (опционально) COM, VGA, 4x USB 3.0, 5x RJ-45 (1 IPMI) «Встроенные средства управления и мониторинга с поддержкой IPMI 2.0 + iKVM» «Датчик вскрытия Выдвижная электронная этикетка Безинструментальный дизайн верхней крышки»	2
2	Управляемый коммутатор Элтекс Enternet MES2324	24 порта 10/100/1000BASE-T (RJ-45) 4 порта 10GBASE-R (SFP+)/1000BASE-X (SFP) 1 консольный порт RS-232 (RJ-45) Пропускная способность - 128 Гбит/с Производительность на пакетах длиной 64 байта - 92,1 MPPS Объем буферной памяти - 1,5 Мбайт Объем ОЗУ (DDR3) - 512 Мбайт Объем ПЗУ (RAW NAND) - 512 Мбайт Таблица MAC-адресов - 16384	3
3	Пограничный контроллер сессий Элтекс SBC-1000	Функциональные возможности: – обеспечение безопасности сети оператора связи – трансляция внутренних и внешних IP-адресов – гибкое распределение резервных маршрутов – расширенные настройки firewall – сбор статической информации – транскодирование медиапоток – журнал аварийных сообщений – линейное масштабирование – контроль доступа по RADIUS – работа с абонентами за NAT – анализ и верификация SDP – поддержка end-to-end SLA – динамический брандмауэр – поддержка контроля RTCP – управление RTP-сессиями – эффективное управление – черные и белые списки – контроль качества QoS – преобразование протоколов сигнализации – балансировка нагрузки между транками – транки с регистрацией – гибкое распределение вызовов на основе правил	2

Оборудование размещается в защищенной сети передачи данных Заказчика.

